

PROPOSTA DE TRABALHO PARA
O CENTRO DE ANÁLISES CLÍNICAS
DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

À

Secretaria Municipal de Saúde
de Guarulhos

AFIP



SUMÁRIO

1. TÍTULO.....	4
2. PROPOSTA DE MODELO GERENCIAL/ASSISTENCIAL	6
2.1. ÁREA DE ATIVIDADE:	6
I. Organização da atividade	7
II. Implantação de Fluxos.....	10
Fluxo operacional de coleta de material biológico.....	10
Fluxo operacional de triagem.....	10
Fluxo operacional da fase analítica – processamento de exames.....	12
Fluxo operacional da fase pós analítica - entrega de resultados.....	12
Fluxo operacional para logística de transporte das amostras.....	14
Fluxos para registros e documentos	15
Fluxo unidirecional para resíduos de saúde.....	15
Fluxo operacional para insumos e reagentes.....	16
III. IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO	17
Proposta de política de gestão de suprimentos.....	17
Proposta de política de recursos humanos a ser implantada	17
Proposta para regimento interno da unidade e do corpo técnico	17
IV. IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS.....	17
Apresentação de instrução/manual para Atuação em Protocolos de Atendimento para vigilância epidemiológica.....	17
Atendimento para Atenção Básica.....	19
Apresentação de instrução/manual para Faturamento de Procedimentos	20
Apresentação de instrução/manual de Desenvolvimento Financeiro	21
Apresentação de instrução/manual de Gerência do Almoxarifado	21
Apresentação de Proposta de Educação/Capacitação permanente em Saúde.....	21
2.2. PROPOSTA DE ATIVIDADES VOLTADAS À QUALIDADE:	22
2.2.1. QUALIDADE OBJETIVA.....	22
2.2.2. QUALIDADE SUBJETIVA.....	25

3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:.....	27
4. PROPOSTA DE ATIVIDADE ASSISTENCIAL	39
ANEXO I - MANUAL DE COLETA	40
ANEXO II - FLUXOGRAMA DE PROCESSAMENTO DE EXAMES	41
ANEXO III - FLUXOGRAMA PARA LIBERAÇÃO DE LAUDOS	42
ANEXO IV - PASSO A PASSO PARA VISUALIZAÇÃO DE RESULTADO VIA WEB..	43
ANEXO V - MANUAL DE TRANSPORTE E ACOLHIMENTO DAS AMOSTRAS DESTINADAS À AFIP.....	44
ANEXO VI - POP TRANSPORTE EXTERNO DE AMOSTRAS	45
ANEXO VII - POP DESINFECÇÃO DE CAIXAS E VEÍCULOS DE TRANSPORTE DE MATERIAL BIOLÓGICO	46
ANEXO VIII - FLUXO PARA REGISTROS E DOCUMENTOS.....	47
ANEXO IX - PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SAÚDE – PGRS ...	48
ANEXO X - POLÍTICA DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS	49
ANEXO XI - POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS.....	50
ANEXO XII - REGIMENTO INTERNO CAC GUARULHOS.....	51
ANEXO XIII - MANUAIS OPERACIONAIS DAS UNIDADES	52
ANEXO XIV - POP EXAMES ANATOMOPATOLÓGICOS E CITOLÓGICOS.....	53
ANEXO XV - COMISSÃO DE QUALIDADE	54
ANEXO XVI - DEMAIS COMISSÕES	55
ANEXO XVII - MANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	56
ANEXO XVIII - POP AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO.....	57
ANEXO XIX - FICHAS TÉCNICAS DOS INDICADORES MONITORADOS.....	58
ANEXO XX - POP QUALIDADE INTERNO E EXTERNO	59
ANEXO XXI - OUTRAS INICIATIVAS NA GESTÃO DA QUALIDADE	60
ANEXO XXII - ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA.....	61
ANEXO XXIII - CV DR. SÉRGIO TUFIK	62
ANEXO XXIV - CV DÉBORA RAMADAN	63
ANEXO XXV - CV TANIA NOQUELLI.....	64
ANEXO XXVI – INSCRIÇÕES NO CRM E CRBIO	65

ANEXO XXVII - POP MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS.....	66
ANEXO XXVIII - POP LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO NAS ÁREAS CRÍTICAS, SEMICRÍTICAS E NÃO CRÍTICAS.....	67
ANEXO XXIX - PROCEDIMENTOS COM REFERÊNCIA AO PROGRMA DE ESTÁGIOS	68
ANEXO XXX - TERMO DE REFERÊNCIA AO INSTITUTO AFIP DE DESENVOLVIMENTO.....	69
ANEXO XXXI - POLÍTICA DE SEGURANÇA NO TRABALHO	70
ANEXO XXXII - MODELOS DE ESCALA DE PESSOAL	71
ANEXO XXXIII - CERTIFICADO CEBAS	72
ANEXO XXXIV - APRESENTAÇÃO DOM	73
ANEXO XXXV - CERTIFICADOS DE QUALIDADE	74
ANEXO XXXVI - QUANTIDADE E VALORES ESTIMADOS DO CENTRO DE ANÁLISES CLÍNICAS.....	75
ANEXO XXXVII - ESTIMATIVA DE PRODUÇÃO MENSAL.....	76
ANEXO XXXVIII - CUSTOS E DESPESAS MENSAIS.....	77
ANEXO XXXIX - DIMENSIONAMENTO DE PESSOAL	78

1. TÍTULO

Projeto Técnico para a gestão compartilhada para gerenciamento e operacionalização das ações atribuídas ao CAC – Centro de Análises Clínicas da Secretaria de Saúde do Município de Guarulhos que tem por atribuição a realização das atividades de apoio diagnóstico médico (Serviços Especializados de Diagnóstico e Terapêutica – SADT) área de conhecimento inerente à especialidade de Patologia Clínica os quais deverão ser executados através de exames laboratoriais de Análises Clínicas, Citologia, Citopatologia, Anatomia Patológica, Genética e Biologia Molecular em estruturas da Secretaria Municipal de Guarulhos ou locada no município de Guarulhos visando o gerenciamento, operacionalização e execução das ações de saúde que assegure a assistência universal e gratuita, conforme **Chamamento Público Nº 07/2024-DLC**

Objeto: Seleção de entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social de Saúde no âmbito do Município de Guarulhos, para celebração de contrato de Gestão para gerenciamento e operacionalização das ações atribuídas ao CAC – Centro de Análises Clínicas da Secretaria de Saúde do Município de Guarulhos que tem por atribuição a realização das atividades de apoio diagnóstico médico (Serviços Especializados de Diagnóstico e Terapêutica – SADT) área de conhecimento inerente à especialidade de Patologia Clínica os quais deverão ser executados através de exames laboratoriais de Análises Clínicas, Citologia, Citopatologia, Anatomia Patológica, Genética e Biologia Molecular em estruturas da Secretaria Municipal de Guarulhos ou locada no município de Guarulhos visando o gerenciamento, operacionalização e execução das ações de saúde que assegurem a assistência universal e gratuita à população.

Validade do projeto: 120 dias a partir da data da abertura do Chamamento.

2. PROPOSTA DE MODELO GERENCIAL/ASSISTENCIAL

2.1.ÁREA DE ATIVIDADE:

O presente documento apresenta o PLANO OPERACIONAL elaborado pela ASSOCIAÇÃO FUNDO DE INCENTIVO À PESQUISA - AFIP, qualificada como Organização Social de Saúde no município de Guarulhos, para gerenciamento e operacionalização da gestão e realização de exames laboratoriais no CENTRO DE ANÁLISES CLÍNICAS DE GUARULHOS - CAC GUARULHOS em atendimento ao Edital de Chamamento Público 07/2024-DLC.

A AFIP é a entidade parceira do Governo do Estado de São Paulo para o gerenciamento do CEAC Norte no período 2010 a 2025, por meio da execução dos Contratos de Gestão nº 001.0500.000.064/2010, nº 001.0500.000.026/2015 e nº 988088/2020, além de firmar parceria para o gerenciamento do CEAC Sul no período de 2018 a 2027, por meio da execução dos Contratos de Gestão nº 001.0500.000.034/2017 e SES – PRC – 2022 /71849 com o Estado de São Paulo, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE.

Assim como, completou a sua parceria com a Prefeitura Municipal de Guarulhos para o gerenciamento do CAC Guarulhos no período de 2018 a 2024, por meio da execução do Contrato de Gestão nº 402/2018 – FMS – PA 18782/2018 SS.

Esta parceria ofereceu, ao longo dos últimos catorze anos, resultados concretos na execução de exames laboratoriais em alta escala, com resultados mais ágeis e menor custo visando a melhoria da qualidade dos serviços desta natureza prestados a pacientes de Unidades de Saúde do Sistema Único de Saúde – SUS/SP no âmbito de suas áreas de abrangência.

A AFIP possui, em seu quadro, especialistas nas áreas diagnósticas de imunossorologia, imunofenotipagem, biologia molecular, toxicologia, microbiologia e demais como médicos e profissionais altamente qualificados, centro de validação de procedimentos e insumos.

Ao longo destes 06 anos, a ASSOCIAÇÃO FUNDO DE INCENTIVO A PESQUISA –, obteve excelentes resultados na gestão do contrato CAC Guarulhos, investindo em tecnologia da informação (núcleo de privacidade em proteção de dados, infraestrutura com a compra de novos computadores, links entre outras melhorias), em gestão de pessoas (realizando novos treinamentos, cursos e capacitações, sempre pensando no desenvolvimento pessoal), melhorando o serviço de almoxarifado (reestruturando o serviço de armazenamento e entrega dos insumos) e gestão de equipamentos (serviço de engenharia de laboratório, com a criação do software Genesis).

Ainda sobre o período a frente da gestão do CAC Guarulhos, enfrentamos junto a Secretaria de Saúde a pandemia COVID-19 e o surto de Dengue que atingiram a população do Município de Guarulhos, responsáveis pelo diagnóstico assertivo e com rapidez dos exames demandados pelas unidades e apoiando no tratamento dos munícipes.

Nossos indicadores demonstram a evolução obtida nestes 6 anos, tanto para a gestão do contrato quanto para a Secretaria Municipal de Saúde e população atendida, sempre pensando na melhoria e qualidade do serviço prestado. Com a nossa tecnologia e uma equipe qualificada, realizando mais de 28.204.586 (vinte e oito milhões, duzentos e quatro mil e quinhentos e oitenta e seis) exames para o Município de Guarulhos.

Trataremos estas informações com maior profundidade e maior detalhamento no Plano Operacional a seguir.

O Edital de Chamamento Público nº 07/2024-DLC, demanda o atendimento de 112 unidades de saúde, sendo 2 Salas de Coleta Especial, 1 (uma) Sede Central localizada nas dependências do Hospital Municipal Pimentas Bonsucesso Manoel de Paiva/HMPB) e por 3 (três) Unidades Laboratoriais Satélites localizadas nos Hospitais Municipais (Hospital Municipal de Urgências/HMU, Hospital Municipal da Criança e do Adolescente/HMCA e também em Hospital conveniado à SMS (Hospital e Maternidade Jesus, José e Maria/HMJJM). A rede de atenção à saúde do município é composta por unidades de captação de exames previamente coletados, sendo: 69 Unidades Básicas de Saúde, 07 Centros de Apoio Psicossocial e Centros de Convivência, 17 Ambulatórios de Especialidades, 05 Pronto Atendimento, 04 UPAs e 04 Presídios.

I. ORGANIZAÇÃO DA ATIVIDADE

Casa de Coleta Especial

Unidade responsável pela coleta dos exames encaminhados ou agendados pelas Unidades Básicas de Saúde – UBS, as quais não possuem capacidade ou estrutura técnica para executá-los.

Contando com uma equipe especializada e equipamentos necessários para o correto preparo, tanto dos pacientes quanto das amostras coletadas. O atendimento será realizado conforme demanda encaminhada pelas Unidades Básicas de Saúde – UBS, o cadastro em sistema será feito pela equipe da recepção, digitando os pedidos médicos (SADTS) entregues pelos pacientes e identificando a unidade demandadora. Os resultados de exames serão disponibilizados diretamente a UBS.

A AFIP irá manter espaço físico adequado para coleta do paciente, com acomodações para o paciente e acompanhante, antes, durante e após a realização dos procedimentos, além de fornecer insumos, materiais e medicamentos (liberados pelas ANVISA) necessários a coleta dos pacientes.

Manterá funcionários habilitados e registrados no COREN (Conselho Regional de Enfermagem) para realizar as coletas dos exames agendados e(ou) encaminhados pelas unidades solicitantes SUS. O horário de atendimento nas Salas de Coleta será das 7:00hs às 17:00hs de 2ª feira a 6ª feira, exceto feriados. Em caso de intercorrência, será realizado o 1º atendimento e garantida a atenção até melhora do paciente ou a chegada dos serviços de remoção.

Na Sala de Coleta localizada na Rua Luiz Faccini ficará alocado o setor de Administração do Contrato de Gestão.

NTO (Núcleo Técnico Operacional) Satélites: unidades hospitalares

- Hospital Municipal Pimentas Bonsucesso Manoel de Paiva – HMPB;
- Hospital Municipal de Urgências – HMU;
- Hospital Municipal da Criança e do Adolescente – HMCA;
- Hospital e Maternidade Jesus, José e Maria – HMJJM.

As quatro unidades hospitalares mencionadas acima irão contar com laboratórios locais instalados, denominados “NTO Satélites”. Essas unidades serão responsáveis por realizar os exames de pacientes internados nos hospitais e pacientes atendidos em regime de urgência no Pronto Socorro e a demanda ambulatorial será encaminhada e processada no NTO Central AFIP.

O CAC Guarulhos irá reembolsar a AFIP o custo dos exames realizados no laboratório NTO Central AFIP.

Os NTO Satélites deverão operar em regime de prestação de serviços ininterruptos, 24 horas e sete dias por semana para atendimento dos exames.

Unidades de captação: unidades de urgência e emergência

- 05 Pronto Atendimento;
- 04 UPAs.

Os exames das unidades de Pronto Atendimento (urgência e emergência) e UPAs serão realizados através da captação do material e encaminhamento das

amostras para processamento nos Laboratórios Satélites localizados nos hospitais – Hospital Municipal Pimentas Bonsucesso Manoel de Paiva/HMPB e Hospital Municipal de Urgências – HMU. O transporte do material será realizado pela AFIP, de forma ininterrupta, nas 24 horas do dia, nos 7 dias da semana, atendendo os prazos contratualizados.

Será avaliado, conforme demanda encaminhadas por estas unidades, a disponibilização de equipamentos automatizados de gasometria arterial e teste rápido de troponina I.

Estes equipamentos serão manipulados pelas equipes técnicas destas unidades, conforme instrução e orientação da equipe laboratorial da AFIP.

Unidades de captação: unidades ambulatoriais

- 69 Unidades Básicas de Saúde;
- 07 Centros de Apoio Psicossocial e Centros de Convivência;
- 17 Ambulatórios de Especialidades;
- 04 Presídios.

Os exames da Rede de Atenção à Saúde de Guarulhos (unidades ambulatoriais) serão realizados através da captação do material e encaminhamento das amostras para processamento nos NTO Satélites mais próximos (urgências relativas e exames de baixa estabilidade) e no NTO Central da AFIP (rotina ambulatorial). A retirada das amostras será realizada em dias e horários estipulados, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, uma única vez ao dia, em todas as unidades, aos sábados nas unidades em funcionamento e nos CAPS uma vez por semana. É necessária a presença de um funcionário representante da unidade para entrega das amostras.

O CAC Guarulhos irá reembolsar a AFIP o custo dos exames realizados no laboratório NTO Central AFIP.

II. IMPLANTAÇÃO DE FLUXOS

A fase pré-analítica corresponde à fase inicial da execução dos serviços e é composta pela coleta do material biológico, recepção do material biológico, transporte do material, cadastro de pedidos e triagem de material.

Fluxo operacional de coleta de material biológico

A coleta de material biológico, assim como a identificação e envio das amostras ao laboratório será de responsabilidade das equipes técnicas da SMS/GRU (com exceção as 2 Salas de Coleta Especial, onde a coleta é de responsabilidade da AFIP), sempre de acordo com o padrão estabelecido pelo laboratório da AFIP.

É de responsabilidade da AFIP:

- Fornecer todo o material necessário para a realização das coletas em quantidade suficiente para atendimento a demanda informada em todas as unidades;
- Disponibilizar manual de coleta/preparo para todas as unidades contempladas: através do site da AFIP (www.afip.com.br) as Unidades terão acesso ao Manual de Exames, em que consta toda orientação de cada exame como: tubo a ser coletados, jejum e encaminhamento da amostra.
- Os exames poderão ser encontrados através do nome ou sinonímia e pela inicial do nome do exame.
- Promover treinamento e capacitação da equipe de coleta da SMS assim que detectado um nível de ocorrências acima do estipulado como aceitável nesta proposta.

ANEXO I – Manual de Coleta

Fluxo operacional de triagem

A triagem é o setor do laboratório responsável pelo recebimento, conferência, preparo e distribuição do material biológico para as áreas técnicas. Todo o recebimento é feito eletronicamente e por amostra, permitindo total rastreabilidade.

Todas as Unidades receberão rolos de etiquetas impressas pela AFIP contendo um número de código de barras com login e senha. Cada conjunto irá conter, no mínimo, 06 etiquetas e deverá ser utilizado para um único paciente. Para realizar a solicitação de etiqueta, a Unidade deverá preencher devidamente o formulário de “Solicitação de Etiqueta” e encaminhar pelo motorista. O prazo para entrega é de três dias úteis.

Com a utilização das etiquetas pré-impressas os exames serão cadastrados pela AFIP, no setor de digitação nos NTO Central e Satélites. A SADT ou Pedido Médico deverá estar preenchida de maneira legível contendo as seguintes informações:

- Nome completo do paciente e nome social se houver;
- Número do Cartão do SUS;
- CPF;
- Nome da genitora (mãe);
- Data de nascimento;
- Gênero;
- Unidade solicitante;
- Exames solicitados;
- Hipótese diagnóstica;
- Carimbo e assinatura do Médico ou profissional de saúde solicitante;
- Não serão aceitas as guias em que os exames forem solicitados através de carimbo;
- Não serão aceitas cópias reprográficas de pedidos de exames;
- Serão aceitas guias de exames não vinculados ao SUS, salvo com prévia autorização da Secretaria da Saúde;
- Raça e cor; e
- Número de prontuário do paciente.

Obs.: no Chamamento Público informa que as unidades serão informatizadas e que terão impressoras para emitirem as etiquetas personalizadas com os dados do paciente diretamente na unidade.

O fornecimento por parte da Organização Social de Saúde somente será possível se disponibilizada verba de investimento para a aquisição de todas as impressoras.

As etiquetas deverão conter as seguintes informações:

- Nome da unidade solicitante;
- Número de registro;
- Código do Posto de Coleta.

ANEXO II – Fluxograma de processamento de exames

Fluxo operacional da fase analítica – processamento de exames

A fase analítica é composta por grandes automações, manuais, parasitologia imunofenotipagem, biologia molecular, microbiologia, toxicologia. Contamos ainda com setores de validação técnica (validações de metodologias e aparelhos utilizados pelo laboratório) e genética.

No **ANEXO II** são apresentadas as descrições dos processos que envolvem o processamento de exames, desde o recebimento das amostras até a liberação dos resultados. A AFIP possui a descrição nesse formato para cada um dos exames realizados.

ANEXO II – Fluxograma de processamento de exames

Fluxo operacional da fase pós analítica - entrega de resultados

Na Fase Pós Analítica, contamos com os serviços de liberação de laudos e disponibilizamos ainda o serviço do Núcleo de Atendimento - NAT: para esclarecimento de dúvidas técnicas dos profissionais da área da saúde, contato com a coordenação médica e demais dúvidas.

Os resultados dos exames de rotina serão entregues às UNIDADES DE REFERÊNCIA, em até 07 dias, disponibilizados ON LINE ao paciente e à UNIDADE SOLICITANTE com identificação e fornecimento de senha. Os exames específicos que necessitarem de mais de 07 dias para sua realização serão previamente notificados e justificados tecnicamente.

Os resultados de exames de urgência serão disponibilizados via ON LINE no mesmo dia da coleta e deverão ser posteriormente impressos e entregues às UNIDADES SOLICITANTES em até 07 dias corridos.

Os laudos devem respeitar as normas técnicas vigentes, em caso de exame com anormalidade marcante e que importe risco ao paciente, o prestador se compromete a informar à unidade solicitante para que providências urgentes sejam tomadas. Os resultados dos exames deverão ter identificação clara do diagnóstico, nome CRM e assinatura do médico responsável.

As Unidades receberão login e senha para consulta do resultado de exames via internet, para cada usuário paciente ou para equipe de profissionais atuantes na consulta clínica. O perfil de cada unidade para visualização de resultado será de acordo com a solicitação da Secretaria de Saúde e conforme estiver descrito no edital. Via Web estarão disponíveis todos os exames realizados pelo paciente, exceto Anatomia Patológica e HIV, pois são exames sigilosos.

O Fluxo para Resultados Críticos é realizado de acordo com a liberação do resultado pelo setor técnico. O laboratório entrará em contato com a Unidade em critério de urgência passando o resultado (ligação ou e-mail). A unidade deverá repassar imediatamente o resultado ao médico com a finalidade de iniciar o mais rápido possível o tratamento.

O Núcleo de Atendimento – NAT auxiliará nas ocorrências Pré analíticas, Analíticas e Pós Analíticas fazendo a diferença como área de apoio e como canal de comunicação entre NTO Central e todos os seus clientes com qualidade no atendimento e uma mensuração de resultados mais eficientes.

O atendimento consiste em:

- Nova Coleta;
- Apontamentos da Unidade;
- Dúvida de Cadastro;
- Dúvida de exame e coleta;
- Adiantamento de exames;
- Dúvidas Médicas.

O horário de funcionamento do NAT será 24 horas por dia e sete dias por semana.

Em caso de nova coleta a unidade receberá o formulário a que substituirá o pedido para esse exame. Esta solicitação de nova coleta informa o motivo e o exame para a convocação do paciente, e deverá ser enviada com o um novo jogo de etiqueta e número do Cartão SUS. Caberá à AFIP nova realização de coleta no retorno do paciente nas Salas de Coleta Especial, sendo de sua responsabilidade o aviso à unidade solicitante em 72 horas. A confirmação de

resultados na mesma amostra, quando necessário, será realizada sem ônus à SMS.

O setor Administrativo CAC Guarulhos encaminhará diariamente via e-mail o Relatório de Nova Coleta de cada Unidade ou Região. Este relatório contém a quantidade de exames solicitados de nova Coleta, o nome do exame, número da OS, nome do paciente e motivo, para colaborar com a Unidade na reconvocação do paciente.

Juntamente com os resultados impressos, as unidades deverão receber um envelope contendo o controle de protocolos. O responsável pela unidade deverá assinar o protocolo de entrega e devolver imediatamente ao motorista. O relatório deverá ser conferido com os resultados enviados. Após a conferência o mesmo deverá ser assinado e entregue ao motorista em até 2 dias (48 horas). Se caso houver alguma divergência, o responsável pela conferência deverá anotar no próprio protocolo e entregar ao motorista.

Nosso laboratório dispõe de total rastreabilidade eletrônica da amostra, desde a entrada do material em nosso laboratório a entrega final do resultado na unidade através de etiquetas com código de barras para cada paciente.

ANEXO III – Fluxograma para liberação de laudos

ANEXO IV – Passo a passo para visualização de resultado via web

Fluxo operacional para logística de transporte das amostras

A AFIP será responsável por recolher as amostras de material biológico de todas as unidades de saúde, com veículos e motoristas de responsabilidade própria, em horário previamente acordado entre o laboratório e a SMS Guarulhos, e encaminhá-las para processamento dos exames no NTO Central ou NTO Satélites, conforme rotina e perfil da unidade demandante.

A Rota de coleta de exames será elaborada pelo setor de Transportes da AFIP, de acordo com o horário das coletas nas Unidades Básicas conforme descrição do edital e alinhamento com a Secretaria de Saúde. Os fluxos de encaminhamento do material coletado e devolução dos resultados dos exames serão definidos em cada uma das unidades solicitantes de exames de acordo com as individualidades e sistemática de funcionamento interno.

O acondicionamento e transporte das amostras deverão seguir o Manual de Transporte elaborado de acordo com a RDC 20.

Toda a logística de transporte, bem como as técnicas de coleta e execução do exame respeitarão todos os critérios determinados pelas Recomendações da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML): Coleta e preparo da Amostra Biológica (documento norteador das boas práticas em laboratório clínico e que contribui no processo de educação continuada dos profissionais de laboratórios clínicos).

ANEXO V – Manual de Transporte e acolhimento das amostras destinadas à AFIP

ANEXO VI - POP Transporte externo de amostras

ANEXO VII - POP Desinfecção de caixas e veículos de transporte de material biológico

Fluxos para registros e documentos

Estabelece os critérios para o controle, elaboração, aprovação, alteração e aplicação de todos os documentos, relacionados aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo na extensão aplicável documentos de origem externa.

Estes critérios garantem que os documentos sejam analisados, emitidos, alterados, aprovados ou revisados sob condições controladas, de forma a evitar o uso de documentos obsoletos ou não válidos.

ANEXO VIII – Fluxo para registros e documentos

Fluxo unidirecional para resíduos de saúde

O Fluxo de Resíduos de Serviços de Saúde (FRSS) constitui-se de um sistema de gestão ambiental que aponta e descreve de forma sistêmica as ações adequadas relativas ao manejo dos resíduos de serviços de saúde produzidos no estabelecimento, desde sua geração até a disposição final.

São objetivos específicos do FRSS da empresa AFIP- Associação Fundo de Incentivo à Pesquisa:

- Reduzir os riscos no manuseio dos resíduos de serviços de saúde, melhorando as medidas de segurança e higiene no trabalho;
- Baixar os custos da gestão, minimizando a massa de resíduos que necessitem de tratamento especializado por sua periculosidade;

- Substituir os materiais perigosos, sempre que possível, por outros de menor periculosidade
- Proteger os recursos naturais e o meio ambiente;
- Cumprir a legislação vigente;
- Permitir a elaboração de um programa de reciclagem consistente, a fim de se introduzir no laboratório a prática dos 3R (reduzir, reutilizar e reciclar), visando uma ação responsável com o meio ambiente;
- Propiciar treinamento e educação ambiental aos profissionais envolvidos neste processo.

ANEXO IX - Plano de Gerenciamento de Resíduos de Saúde – PGRS

Fluxo operacional para insumos e reagentes

A AFIP irá fornecer todo o material para a coleta de exames a todas as Unidades de Saúde de Guarulhos, estando de acordo com as especificações e normativas vigentes; caixas térmicas adequadas em quantidade suficiente para o correto transporte dos materiais, segundo as padronizações preconizadas pela ANVISA, bem como suporte para acondicionamento de tubos e frascos. Irá também realizar a reposição das mesmas, quando necessário. Também fornecerá etiquetas em quantidade suficiente para identificação das amostras de material coletado.

O Almoxarifado Central será responsável pelo recebimento, armazenamento e distribuição de insumos para os laboratórios e unidades de saúde. O CAC Guarulhos deverá dispensar a quantidade de materiais estimada a cada 15 dias, necessários para suprir até o próximo abastecimento. Essa estimativa será realizada pela SMS e validada pelo CAC Guarulhos. A entrega do insumo irá conter formulário próprio, com descrição do material, quantidade, número de lote e validade.

O Almoxarifado Central atenderá as demandas de urgência e as solicitações extras de insumos conforme acordado com a unidade para não impactar na operação.

ANEXO X – Política de Gestão de Suprimentos

III. IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO

Proposta de política de gestão de suprimentos

O ANEXO X traz os procedimentos que envolvem a gestão de suprimentos: regulamento de compras, processo de compras, recebimento e armazenamento do material, separação controle e distribuição interna do material, bem como o descarte de kits fora de especificação.

ANEXO X – Política de Gestão de Suprimentos

Proposta de política de recursos humanos a ser implantada

Conjunto de regras e normas internas que conduzem e direcionam os colaboradores aos objetivos da organização, criando um alinhamento sobre as diretrizes do local de trabalho.

Define práticas que englobam processos de contratação e demissão, código de conduta, remuneração, benefícios, entre outros.

Criando um padrão para cada processo, para que assim todos estejam cientes de como devem agir em cada situação, servindo como um guia estratégico para gerir todo o capital humano da empresa.

ANEXO XI - Política de Recursos Humanos

Proposta para regimento interno da unidade e do corpo técnico

Demonstração da constituição do CAC Guarulhos, indicando a sua finalidade e estrutura administrativa, assim como, o seu corpo técnico, detalhando os serviços e atividades executados.

ANEXO XII – Regimento Interno CAC Guarulhos

IV. IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS

Apresentação de instrução/manual para Atuação em Protocolos de Atendimento para vigilância epidemiológica:

Ações de controle das meningites: toda amostra de líquor positivo (bacteriano) será reservada e armazenada uma alíquota para retirada da vigilância

epidemiológica para encaminhar ao instituto Adolfo Lutz para realizar a identificação de bactérias e sorogrupo de *N. meningitidis*.

Programa de controle de infecções hospitalares: caso ocorra identificação nas unidades hospitalares de bactérias resistentes a carbapenêmicos produtoras de KPC, NDM, OXA-48, Enterobactérias resistentes à Vancomicina e *Staphylococcus* resistente à Vancomicina, serão encaminhadas as placas de cultura para o Laboratório Municipal de Saúde Pública para serem enviadas ao IAL.

Para fins de monitoramento do padrão de patógenos circulantes no ambiente hospitalar será disponibilizado mensalmente pelo laboratório AFIP medicina diagnóstica um relatório estatístico contemplando o número total de culturas bacterianas realizadas pela unidade hospitalar, o percentual de patógenos gram-negativos, gram-positivos, leveduras e microrganismos fastidiosos (*Moraxella* spp., *Haemophilus* spp e *Neisseria* spp.) de acordo com sítios específicos de isolamento (hemocultura, urocultura e cultura de vigilância de acordo com os critérios previamente estabelecidos pelo serviço de Controle de Infecção Hospitalar). As estatísticas referentes à identificação bacteriana serão realizadas de acordo com os dados gerados pela metodologia de Espectrometria de Massa (MALDI-TOF) e a determinação do fenótipo de resistência será baseada nos dados gerados pelo sistema automatizado Vitek 2 (bioMérieux).

Serão apresentadas análises estatísticas quanto às quantificações dos mais importantes padrões fenótipos de resistência bacteriana, tais como: *Staphylococcus Aureus* e *Staphylococcus Coagulase Negativa* resistentes a Oxacilina, *Enterococcus* spp., resistente à Vancomicina e Enterobactérias em geral, *Pseudomonas aeruginosa* e *Acinetobacter baumannii* resistentes aos carbapenens.

Fluxo de exames anatomopatológicos e citológicos: os exames citológicos cérvico-vaginais positivos serão comunicados à região de saúde, por e-mail, assim que liberados no sistema laboratorial, independente do laudo físico ter sido entregue na unidade. As regiões serão responsáveis em comunicar a unidade de origem do paciente do resultado do exame para providências imediatas. Nos exames de anatomia patológica garantimos a descrição de bordas livres ou comprometidas para segurança técnica dos especialistas que conduzem os casos e a liberação do conjunto de lâminas e blocos, segundo normas técnicas estabelecidas, sempre que solicitadas para transferência e acompanhamento do paciente em serviços mais especializados.

Relatórios de positividade: os relatórios de positividade (notificação compulsória) e entre outros relatórios serão elaborados de acordo com a necessidade da SMS:

- VDRL;
- HCV E HBV (HBSAG);
- TOXOPLASMOSE IGM;
- RUBÉOLA IGM;
- ESQUISTOSSOMOSE;
- STREPTOCOCOS B;
- UROCULTURA, PARASITOLÓGICO E COPROCULTURA;
- ADA;
- HIV;
- HAV IGM.

Atendimento para Atenção Básica:

O laboratório fará a liberação parcial do laudo nos casos em que no rol de exames do paciente tenha algum procedimento que exija um tempo para liberação do resultado maior que o representado em contrato e deverá ter uma observação no final do laudo impresso alertando para o exame pendente.

Ex.: exames básicos de sangue + micológico direto + cultura para fungos

Neste caso serão liberados os resultados dos exames básicos e micológico, uma vez que o resultado para cultura de fungos demora aproximadamente 30 dias.

No início de todo mês será encaminhado para o responsável pelas unidades básicas o indicador de nova coleta. Este relatório contém número de pacientes reconvocados, número de pacientes cadastrados, os maiores motivos de nova coleta, análise crítica e plano de ação a ser realizado. Serão analisadas as unidades com maior índice de nova coleta visando trabalhar junto aos colaboradores visando diminuir os erros pré-analíticos.

Será mantido pelo laboratório AFIP um sistema de controle de qualidade de acordo com as boas práticas de laboratório e a legislação vigente. Realizamos controle da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica – Control Lab (interlaboratorial), além dos controles internos diários (intralaboratorial) e entre as unidades laboratoriais AFIP.

Além disso, a AFIP estará em consonância com a SMS para o atendimento específico de todas as instruções e protocolos estabelecidos em todas as unidades de saúde.

ANEXO XIII - MANUAIS OPERACIONAIS DAS UNIDADES

ANEXO XIV – POP Exames anatomopatológicos e citológicos

Apresentação de instrução/manual para Faturamento de Procedimentos

PROCESSO DIÁRIO

O setor de digitação imprime laudos prontos, por unidade, com seu respectivo protocolo e o transporte entrega para cada unidade. A unidade tem 48 horas para conferir se os laudos recebidos constam nos protocolos e devolver assinado para o motorista.

O transporte entrega no setor de faturamento os protocolos assinados por cada unidade.

O faturamento faz um controle diário dos protocolos recebidos. O protocolo será baixado em sistema se estiver dentro da conformidade, ou seja, se constar a assinatura de quem recebeu na unidade. Caso o protocolo não esteja assinado será devolvido ao transporte e encaminhado novamente para unidade para que realize sua conferência e assine o protocolo.

Cabe a unidade inserir nos protocolos observações de divergências encontradas. Nos casos de observações anotadas pelo conferente, são realizadas as tratativas cabíveis.

PROCESSO MENSAL

No primeiro dia útil do mês é realizado o fechamento da competência, onde se faz uma conferência dos valores gerados nos relatórios.

Os relatórios de exames agrupado por unidade, por supervisão, controle de protocolos que são encaminhados por e-mail para cada Regional/Hospital e para

a Secretaria de Saúde são enviados os arquivos do SISCOLO, SISMAMA E BPACI.

Em seguida, o setor de faturamento emite a PRD (valor total do faturamento).

Apresentação de instrução/manual de Desenvolvimento Financeiro

Ao longo dos 5 anos do Contrato de Gestão, apresentamos o norte de desenvolvimento financeiro a seguir:

Ano 1 – Interação com os responsáveis pela gestão e validação do escopo dos serviços e das despesas financeiras. Elaboração do orçamento para o exercício seguinte.

Ano 2 – Sugestão de adequação de contratos conforme necessidade. Elaboração do orçamento para o exercício seguinte.

Ano 3 – Renegociação dos principais contratos com fornecedores, prestadores de serviços etc. Elaboração do orçamento para o exercício seguinte.

Ano 4 – Otimização de recursos visando redução de custos e ganho em economicidade. Elaboração do orçamento para o exercício seguinte.

Ano 5 – Realinhamento estratégico entre as Diretorias para atuação no próximo período de contrato.

Apresentação de instrução/manual de Gerência do Almoxarifado

Estabelecer uma sistemática de Separação, Controle e Distribuição de Material, que atenda todo o laboratório CAC Guarulhos e seus departamentos.

Este tema está contemplado no documento do **ANEXO X – Política de Gestão de Suprimentos**.

Apresentação de Proposta de Educação/Capacitação permanente em Saúde

Será disponibilizado Sistema de Educação Continuada para os funcionários da AFIP envolvidos na coleta de material biológico, com acompanhamento do desempenho no que se refere aos problemas com recoletas e coletas desnecessárias. Serão realizados treinamentos teórico-práticos para novos funcionários e reciclagens periódicas com funcionários mais antigos. O

Treinamento de Coleta AFIP é constituído por todos os processos dentro da fase pré-analítica.

O treinamento é realizado de acordo com manual de Coleta AFIP. Seguem os temas abordados:

- Introdução - Conhecimento sobre o laboratório AFIP (estrutura, história, ONA)
- Abordagem em relação ao Canal Cliente – Função
- Fases Laboratoriais – Pré Analítico, Analítico e Pós Analítico
- Orientação ao Paciente – Ex: Jejum, atividade Física
- Tubos de Coleta e Sequência
- Critério de Rejeição
- Atendimento, identificação do paciente (Cartão SUS), identificação do pedido médico
- Identificação dos tubos
- Coleta e identificação dos tubos Cônicos (Urina)
- Orientação para coleta de fezes
- Urina 24 horas
- Coleta de Culturas em geral
- RDC 20 – armazenamento e transporte
- Fluxos Administrativos
- Solicitação de etiqueta
- Solicitação de insumo
- Solicitação de bloco ou Lâmina de Anátomo Patológico/ Citologia
- Protocolo de exames
- Solicitação de segunda via de exame

2.2.PROPOSTA DE ATIVIDADES VOLTADAS À QUALIDADE:

2.2.1. QUALIDADE OBJETIVA

Controlar e garantir a qualidade, seja de um produto ou de um serviço, requer muita organização, disciplina e um sistema estruturado de gestão da qualidade. Cada etapa do processo precisa ser acompanhada, incluindo a implantação de barreiras que diminuam, ou até mesmo eliminem, as possibilidades de falhas e erros.

O incentivo e orientação aos colaboradores para esta visão preventiva é o principal objetivo da Gestão da Qualidade na AFIP. O setor foi criado visando, essencialmente, a organização dos processos e a realização de um objetivo: a acreditação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Objetivo alcançado em 2005, quando a AFIP foi acreditada em nível Pleno e imediatamente iniciou a busca pelo maior nível de acreditação, a Excelência.

Para esta conquista a área de Gestão da Qualidade se estruturou, agregou serviços e processos, como a administração das Pesquisas de Satisfação AFIP nas unidades hospitalares, o acompanhamento e notificação de tecnovigilância e farmacovigilância, além do acompanhamento dos processos de visita e fiscalização por órgãos públicos.

Além disso, a Gestão da Qualidade AFIP busca sempre assumir o papel educativo e de orientação a gestores e colaboradores como uma premissa de seu trabalho, buscando ferramentas e melhores práticas que possam agregar valor aos processos AFIP, incentivando, orientando e acompanhando a utilização e aplicação destas ferramentas e práticas no cotidiano dos setores. Um bom exemplo disso foi a implantação do Programa 5s, envolvendo as unidades hospitalares e Centros Diagnóstico, com resultados excelentes e que agora, segue para uma nova etapa em outros setores AFIP.

Formado por profissionais especialistas em Gestão da Qualidade, o departamento segue sua busca por facilitar a melhoria contínua dos processos, desde a operação diretamente ligada ao paciente até a gestão, de modo a realizar mais conquistas e assegurar a sustentação do crescimento da AFIP.

O setor de estatística da AFIP funciona de forma centralizada. Sua estrutura é composta por: gerente, assistentes, auxiliares e jovem aprendiz, totalizando oito colaboradores. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 7:00h às 18:00h.

Dentre as ações desenvolvidas estão:

- Controle diário de protocolos de recebimento de laudos nas unidades
- Realização de tratativas de divergências entre exames realizados e laudos recebidos

- Geração de relatórios de produção por competência
- Emissão de notas fiscais
- Elaboração de relatórios gerenciais conforme a necessidade do cliente

O setor de qualidade da AFIP funciona de forma centralizada. Sua missão é disseminar os conceitos de qualidade e enraizar a cultura de excelência, criando um sistema de gestão que auxilia no conhecimento e na utilização de ferramentas, envolvendo todos os colaboradores em busca da otimização contínua dos processos. O horário de funcionamento desse setor é de segunda a sexta-feira, das 9:00h às 18:00h.

Dentre as ações desenvolvidas estão:

- Planejamento e realização de auditorias internas;
- Planejamento e acompanhamento de auditorias externas;
- Padronização e controles de documentos;
- Pesquisa, acompanhamento, adaptação e aplicação de melhores práticas nos processos;
- Padronização, estruturação de indicadores de performance e qualidade dos processos;
- Incentivo à notificação de Oportunidades de Melhoria;
- Disseminar o conhecimento sobre os conceitos de qualidade e suas ferramentas de auxílio à gestão por processos, projetos e resultados;
- Registrar e acompanhar os planos de ação com todas as melhorias de processos implementados;
- Auxiliar na estruturação e acompanhamento do cumprimento dos objetivos do Planejamento Estratégico;
- Estruturar e acompanhar a evolução do gerenciamento de riscos dos diversos núcleos de trabalho e suas unidades;
- Conscientizar, multiplicar, monitorar e avaliar o cumprimento aos requisitos de segurança e boas práticas inerentes aos processos e aos indivíduos.

Comissão de Qualidade e outras

COMISSÃO DE QUALIDADE

ANEXO XV – Comissão de Qualidade

Comissão de Segurança do Trabalho

Promover a prevenção de Acidentes no Ambiente de Trabalho, observando as características e demandas das unidades CAC Guarulhos auxiliando na execução da política de Segurança no Trabalho

Comissão de Segurança do Paciente

Responsável por desenvolver, implementar e monitorar as políticas e práticas relacionadas à segurança do paciente, com base em diretrizes e regulamentos nacionais e internacionais, visando à prevenção de danos evitáveis e à promoção de uma cultura de segurança e cultura justa.

ANEXO XVI – Demais Comissões

A AFIP irá atuar em consonância com as comissões existentes nas unidades hospitalares e na secretaria municipal de saúde (comissão de ética, comissão de qualidade, comissão de infecção hospitalar, entre outras), no sentido de corroborar com as diretrizes e melhores práticas estabelecidas pelas mesmas, atuando sempre para a prestação de um atendimento de qualidade aos usuários.

2.2.2. QUALIDADE SUBJETIVA

Manual com indicação das formas de recepção, triagem e acolhimento dos usuários e familiares.

Instrução de definição de conduta para os acompanhantes de usuários idosos, crianças, adolescentes e portadores de necessidades especiais, conforme previsão da legislação vigentes.

ANEXO XVII – Manual de Atendimento ao Público

Proposta de implantação do serviço de atendimento ao usuário, com definição de uso das informações.

O serviço de atendimento ao usuário será realizado diretamente pela Administração do CAC Guarulhos, disponível de segunda a sextas-feiras das 7h às 17h, exceto feriados.

Onde serão disponibilizadas as informações que competem ao paciente, alinhadas com as normas vigentes e boas práticas.

Proposta p/ realização periódica de pesquisa de satisfação do cliente interno (unidades de saúde), com definição de uso das informações.

O CAC Guarulhos realizar a Pesquisa de Satisfação nas unidades conforme documento constante no ANEXO XVII.

ANEXO XVIII – POP Avaliação de Satisfação

Proposta de implantação de entrega de laudos e meio digital.

A entrega dos laudos será realizada diretamente pela UBS de referência do paciente, ou através do acesso à internet para maior comodidade. Após o cadastro dos exames é entregue um protocolo para o mesmo onde indica a data em que o exame estará pronto, senha e login da internet para o exame ser retirado em casa. Nas unidades hospitalares os laudos serão entregues para a equipe de enfermagem e médica do local e disponibilizamos a Web para a instituição.

ANEXO IV - PASSO A PASSO PARA VISUALIZAÇÃO DE RESULTADO VIA WEB

Proposta de implantação do sistema de referência para hospitais ou outros pontos da rede.

Nas unidades de Sala de Coleta Especial, únicas as quais realizamos o atendimento a pacientes, utilizarão o fluxo já aplicado na Casa de Coleta Especial (Luiz Faccini) para os casos de intercorrências durante o atendimento e processo de coleta, onde nos comprometemos a realizar os primeiros cuidados garantindo a atenção necessária até a melhora do paciente ou até a chegada do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).

Com relação a operação técnica diretamente atrelada ao processamento de exames e objeto principal do Contrato de Gestão CAC Guarulhos, nossos

hospitais utilizam um Plano de Contingência como referência no surgimento de intercorrências, encaminhando as amostras coletadas nestas unidades (Hospitais e Urgência e Emergência) para outra unidade do CAC Guarulhos, mantendo a operação em andamento e atendendo aos prazos contratuais para a liberação dos resultados/laudos.

Monitoramento de indicadores de desempenho de qualidade:

Mensalmente serão elaborados os relatórios indicadores que servirão como parâmetro para acompanhamento e avaliação da qualidade dos serviços prestados. O ANEXO XVII apresenta os modelos de Fichas Técnicas de indicadores monitorados pela AFIP.

ANEXO XIX - Fichas Técnicas dos Indicadores monitorados

Programas de Qualidade interno e externo:

Descrever as diretrizes para realização, avaliação e acompanhamento do controle de qualidade interno na AFIP.

ANEXO XX - POP qualidade interno e externo

Outras iniciativas e programas de Qualidade

Esclarece conceitos e estabelece a metodologia e orientações gerais para a Gestão de Não Conformidades, Ações Corretivas, Preventivas e Melhorias.

ANEXO XXI – Outras iniciativas na Gestão da Qualidade

3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

EXPERIÊNCIA ANTERIOR EM GERÊNCIA DE LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS

Em unidade prestadora de serviços para o SUS com produção superior a 500.001 exames/mês. Com experiência mínima de 24 meses. Limite de apresentação de 01 (uma) unidade. Estrutura diretiva do CAC

a.1 - Em unidade prestadora de serviços para o SUS com produção de 150.001 até 500 mil exames/mês. Com experiência mínima de 24 meses. Limite de apresentação de 02 (duas) unidades.

a.2 - Em unidade prestadora de serviços para o SUS com produção 50.001 até 150 mil exames/mês. Com experiência mínima de 24 meses. Limite de apresentação de 03 (três) unidades.

a.3 - Em unidade prestadora de serviços para o SUS com produção inferior a 50 mil exames/mês. Com experiência mínima de 24 meses. Limite de apresentação de 04 (quatro) unidades.

ANEXO XXII - Atestados de capacidade técnica

Estrutura de Direção

Presidente: Sergio Tufik

Cumprir e fazer cumprir o estatuto social; dirigir e administrar a AFIP com a colaboração dos demais membros da diretoria; convocar e presidir assembleia geral e reuniões da diretoria; representar a AFIP ativa e passivamente, em juízo e fora dele, em geral nas suas relações com terceiros; assinar escrituras, contratos e compromissos em geral; abrir, movimentar e encerrar contas bancárias em conjunto ou separadamente de qualquer membro da diretoria; constituir procuradores, advogados; solucionar os casos de urgência, submetendo-os a seguir à apreciação da Diretoria.

ANEXO XXIII – CV Dr. Sérgio Tufik

Diretor Técnico: Débora Ramadan

Realizar os exames com padrões de excelência que proporcionem a melhor condição para o diagnóstico médico; buscar a continua melhoria dos processos e acompanhar as inovações visando a excelência dos exames; estabelecer e disseminar os padrões de excelência a serem adotados em todas as unidades sob responsabilidade da AFIP; suportar e orientar a execução de procedimentos em todas as unidades externas ao NTO central; oferecer o serviço de atendimento aos clientes internos e externos.

ANEXO XXIV – CV Débora Ramadan

Vice-presidente Administrativo e Financeiro: Tânia Regina Noquelli

Gerenciar as questões financeiras; planejar, organizar e supervisionar as atividades do laboratório, dentro das especificações e padrões de qualidade estabelecidos; tomar parte na identificação de problemas e necessidades da organização; desenvolver e implementar políticas e procedimentos; participar na promoção da saúde ocupacional e gerenciamento da segurança na organização; planejar e orientar pesquisas científicas.

ANEXO XXV – CV Tania Noquelli

Gerente NTO Satélites: Cristiane da Costa Rios Silva

Realizar os exames com padrões de excelência que proporcionem a melhor condição para o diagnóstico médico, nos processos analíticos e pós-analíticos; buscar a contínua melhoria dos processos e buscar implantar e acompanhar as inovações, visando a excelência dos exames, visando identificar oportunidades de melhoria e validando novas metodologias, agregando valor ao negócio; estabelecer e disseminar padrões de excelência a serem adotados em todas as unidades sob responsabilidade da AFIP, padronizando e documentando técnicas e processos, controlando a qualidade; desenvolver a equipe, garantindo que o fluxo correto das informações referentes às metas estabelecidas pela Diretoria sejam compreendidas e seguidas; disseminar e implantar o planejamento estratégico definido pela Diretoria para os NTOs Satélites; oferecer o serviço de atendimento aos clientes internos e externos; analisar indicadores de gestão, elaborar relatórios e buscar soluções visando atender a estratégia da AFIP; analisar e orientar os coordenadores dos NTOs Satélites e avaliar os indicadores de desempenho; analisar indicadores de processos oferecendo aos coordenadores sugestões e/ou condições para atendê-los nas metas definidas, alinhadas com a estratégia, conciliando as necessidades do mercado com a capacidade de produção utilizando e otimizando os recursos disponíveis; realizar a Gestão de pessoas, treinamento e dimensionamento do quadro.

Chefias de Unidades/Serviços

Coordenador Técnico: Silmara Aparecida Leopoldino Santos Benini

Assessorar a Gerência no estudo de assuntos relacionados aos Laboratórios Satélites; planejar e propor os métodos e normas para a execução das atividades atribuídas às unidades sob sua orientação; propor escala de férias de seus

subordinados bem como suas alterações; Orientar sua equipe em relação às atividades; ter sob sua supervisão a limpeza e a higiene dos locais de trabalho dos serviços médicos; verificar indicadores semanalmente para orientar ações corretivas ou de melhoria em suas unidades; verificar a produtividade de cada unidade junto à supervisão.

Supervisor JJM – Rosinaldo Antonio Prado

Supervisor HMU – Thiago Antonio de Almeida

Supervisor HMCA – Barbara dos Santos Oliveira

Supervisor HMPB – Aline Rogeria Aparecida Santos Batista

Supervisor Salas de Coleta – Ayala Barbosa de Oliveira

Dirigir o Laboratório Satélite, supervisionando e coordenando as atividades técnicas; respeitar e fazer com que respeitem a Instituição para qual trabalham; exercer o poder de autoridade com o objetivo de cumprir todas as atividades referentes à prestação de serviços; visar o expediente dos Serviços a seu cargo, encaminhando-o à Gerência, quando for o caso; planejar e propor os métodos e normas para a execução das atividades atribuídas às unidades sob sua orientação; propor escala de férias de seus subordinados bem como suas alterações; agir como educador, orientando e estimulando seus subordinados no aperfeiçoamento técnico e pessoal; elaborar e analisar dados estatísticos e de produção de seus serviços; zelar pelo uso racional de insumos e materiais; garantir em sua unidade que os serviços sejam prestados com alta qualidade e atinjam os objetivos a que se destinam.

Prova de registro ou inscrição da licitante e responsáveis técnicos na entidade profissional competente

ANEXO XXVI – Inscrições no CRM e CRBIO

Compatibilização da proposta de trabalho com as diretrizes da Secretaria de Saúde;

A AFIP tem seu laboratório localizado na Rua Padre Machado, 1040 – Bosque da Saúde, São Paulo SP, Brasil - Cep: 04127-001. AFIP Medicina Diagnóstica, detentora do selo Acreditado em Excelência - ONA, trabalha em parceria com vários municípios com forte atuação na prestação de serviços públicos e parcerias com filantrópicas. Atua, em prefeituras do Estado de São Paulo e outros Estados, sempre utilizando tecnologia de ponta, flexibilidade de

atendimento, tanto nos tipos de exames como nas formas de atendimento, com custos compatíveis com as exigências dos parceiros. O laboratório central realiza exames para a população da rede pública de saúde de São Paulo - SUS (capital e interior), bem como para o setor privado.

Além disso, o laboratório também executa exames para o desenvolvimento de pesquisas científicas, dando apoio às pesquisas realizadas no Centro de Pesquisa em Psicobiologia (CPP) e outros centros. Desenvolve pesquisas próprias, de Medicina Diagnóstica, tendo já participado de vários congressos.

Possui, em seu quadro, especialistas nas várias áreas diagnósticas, como sorologia, imunologia, hematologia, radioimuno, parasito e urinálise, anatomia patológica, citologia, biologia molecular, centro de validação de procedimentos e insumos. Seus equipamentos são de última geração.

A AFIP Medicina Diagnóstica realiza, em uma área de 2 mil m², cerca de 5 milhões de exames por mês, com capacidade instalada para até 10 milhões. Conta com uma logística de transporte planejada para atender as necessidades dos clientes com rapidez e eficiência. O cronograma de retirada das amostras é detalhadamente elaborado, buscando sempre o menor tempo entre a coleta e a realização dos exames. O material biológico passa por uma triagem criteriosa, e o sistema de informação monitora todo o fluxo, garantindo a rastreabilidade das amostras em qualquer fase. Essa estrutura está à disposição de clientes que buscam confiança, agilidade e atendimento personalizado no apoio em Medicina Molecular. Todos os exames são realizados com modernas metodologias e supervisionados por profissionais pós-graduados nas melhores universidades do Brasil e do exterior.

Neste modelo de excelência a AFIP prestará serviços de atendimento a exames laboratoriais ao município de Guarulhos em sua central, também com a instalação de quatro unidades de processamento para os exames de Urgência e Emergência nos Hospitais – HMU, HMCA, HJJM, HMPB e a instalação de seus serviços de coleta para procedimentos especiais em duas Unidade - Casas de Coleta Especial a serem instaladas em área de fácil acesso a população.

Na organização de serviços administrativos, financeiros e gerais, o ente interessado deverá apresentar, entre outras, as seguintes informações:

Descrição de funcionamento da Unidade de faturamento, bem como Horários de trabalho; estrutura de chefia; membros e vínculo com a unidade;

O setor de faturamento da AFIP funciona de forma centralizada. Sua estrutura é composta por: gerente, assistentes, auxiliares e jovem aprendiz, totalizando oito colaboradores. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 7:00h às 18:00h.

Descrição de funcionamento da Manutenção Predial, descrição de funcionamento da manutenção de Equipamentos e orçamentos dedicados aos mesmos;

Núcleo de Manutenção Geral – NMG e Engenharia Clínica: contempla as áreas de manutenção preventiva e corretiva, predial, hidráulica e elétrica, calibragem de equipamentos assim como um serviço de gerenciamento de Risco e de Resíduos sólidos.

Manutenções Corretivas: para que sejam atendidas as manutenções corretivas de oficinas civil, pintura, elétrica, hidráulica e mecânica (ar-condicionado e refrigeração), as solicitações devem ser feitas via intranet da AFIP no link Engenharia/Solicitações de Manutenção e preenchidos todos os campos do formulário pelo Supervisor ou Gerente da área, especificando a Unidade AFIP, descrevendo o serviço de manutenção a ser executado, setor, andar e Unidade AFIP, telefone e ramal para contato.

Todas as solicitações de serviço serão analisadas criticamente pela Gerência da Engenharia quanto ao conteúdo solicitado, a viabilidade de execução, a necessidade de orçamento prévio para aprovação da Diretoria, verificação de material em estoque para execução dos serviços e disponibilidade de mão de obra.

Em alguns casos, após a visita da equipe para verificação do(s) equipamento(s), há a necessidade de substituição de peças de acordo com o defeito constatado ou aquisição de materiais para realização dos serviços. Nesses casos, a manutenção poderá ficar pendente até a aquisição da peça ou material.

Manutenções Preventivas de Ar-Condicionado: a manutenção do sistema de Ar-condicionado é executada conforme portaria nº 3.523 de 28 de agosto de 1998, do Ministério da Saúde que estabelece o “PMOC” – Plano de Manutenção, Operação e Controle.

A manutenção preventiva é realizada mensalmente, conforme programação. Para a realização das Manutenções de Ar-Condicionado Preventivas e Corretivas atualmente dispomos de uma equipe com 04 colaboradores para as Manutenções nas Unidades Externas da AFIP.

Os orçamentos de materiais e serviços são elaborados de acordo com os serviços que são solicitados.

Descrição do procedimento de manutenções preventivas de equipamentos: as manutenções preventivas podem ser realizadas por prestadores terceiros e por técnicos da equipe de Engenharia Clínica. Ambas controladas via software de controle de manutenção de equipamentos e os registros das manutenções são realizados através de ordem de serviço. A periodicidade de cada manutenção é seguida conforme orientação do manual do fabricante ou de acordo com o volume de rotina por contagem de testes e o vencimento é vigente até o término do mês da programação.

Descrição do procedimento de manutenções corretivas de equipamentos: as manutenções corretivas podem ser realizadas por prestadores terceiros e por técnicos da equipe de Engenharia Clínica. Ambas controladas via software de controle de manutenção de equipamentos e os registros das manutenções são realizados através de ordem de serviço.

Todos os chamados de manutenção corretiva são abertos no sistema interno para registro e acompanhamento da equipe de Engenharia Clínica e para todo chamado aberto será gerado uma ordem de serviço no sistema no controle de manutenção.

Descrição do procedimento de verificações: as verificações são realizadas em equipamentos que trabalham com as grandezas: tempo, velocidade e temperatura. Estas, são de responsabilidade da equipe de Engenharia Clínica que realizará o agendamento com a data de realização de acordo com a melhor disponibilidade na unidade. A periodicidade é semestral, sendo que o prazo de vencimento é até o último dia do mês previsto.

ANEXO XXVII – POP Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos

Na organização dos Recursos Humanos, o ente interessado deverá apresentar o quantitativo estimado, apontando, por categoria, a quantidade de profissionais, a carga horária de trabalho e o salário total (em moeda corrente), por perfil de profissional, sem a incidência dos encargos patronais.

Para atendimento aos serviços demandados a AFIP colocará à disposição o seguinte quadro de acordo com o local, por perfil de profissional.

- **Administração**

A gestão administrativa para acompanhamento da execução do Contrato de Gestão do CAC Guarulhos estará localizada na Rua Luiz Faccini, 553 – Centro, Guarulhos/SP.

Administração			
CARGOS	CARGA HORARIA	QTD	SALÁRIO BASE
Supervisão Adm.	220 h	1	R\$ 4.569,22
Aux. Administrativo	220 h	1	R\$ 2.117,44
	Total	2	

- **BackOffice – Corporativo**

Setor de apoio na execução de tarefas essenciais ao objeto do Contrato de Gestão e na tomada de decisões estratégicas.

BackOffice - Corporativo			
CARGOS	CARGA HORARIA	QTD	SALÁRIO BASE
Advogado Pleno	220 h	1	R\$ 8.974,84
Analista Adm.	220 h	1	R\$ 3.964,01
Analista Adm. II	220 h	1	R\$ 7.864,54
Analista Ambiental II	220 h	1	R\$ 5.697,84
Analista Contábil I	220 h	1	R\$ 4.905,43
Analista Contábil II	220 h	1	R\$ 5.339,31
Analista Faturamento I	220 h	2	R\$ 5.339,31
Analista Financeiro I	220 h	1	R\$ 5.150,68
Assistente Pessoal II	220 h	1	R\$ 2.243,17
Auxiliar Adm. Junior	220 h	1	R\$ 1.645,00
Auxiliar Adm. I	220 h	1	R\$ 2.358,60
Comprador I	220 h	1	R\$ 4.035,92
Coordenador Controladoria I	220 h	1	R\$ 11.664,12
Lider Treinamento	220 h	1	R\$ 5.645,74
Motorista	220 h	6	R\$ 2.139,50
Sup. Qualidade II	220 h	1	R\$ 7.892,63

Tec. Assist. Eletrônica I	220 h	1	R\$ 3.893,19
Tec. Eletrônica I	220 h	1	R\$ 3.414,21
Tec. Segurança do Trabalho I	220 h	1	R\$ 4.315,61
Tec. Sup. Eletrônica	220 h	1	R\$ 7.932,27
Total		26	

Hospital Municipal de Urgências (HMU)			
CARGOS	CARGA HORARIA	QTD	SALÁRIO BASE
Supervisão	220 h	1	R\$ 6.180,66
Analista de Lab. I	180 h	8	R\$ 3.436,28
Analista de Lab. I	220 h	1	R\$ 4.458,88
Tec. Laboratório III	180h	4	R\$ 2.481,33
Aux. Lab. Triagem	180 h	7	R\$ 1.393,50
Aux. Serviços Gerais	180h	1	R\$ 1.341,82
Total		22	

Hospital Maternidade Jesus, José e Maria (HMJJM)			
CARGOS	CARGA HORARIA	QTD	SALÁRIO BASE
Supervisão	220 h	1	R\$ 6.180,66
Analista de Lab. I	180 h	6	R\$ 3.436,28
Analista de Lab. I	220 h	1	R\$ 4.458,88
Tec. Laboratório III	180h	1	R\$ 2.481,33
Tec. Analista de Laboratório I	180 h	1	R\$ 5.386,66
Biomédico Assist. II	180h	1	R\$ 3.601,69
Total		11	

Hospital Municipal Criança e Adolescente (HMCA)			
CARGOS	CARGA HORARIA	QTD	SALÁRIO BASE
Supervisão	220 h	1	R\$ 6.180,66
Analista de Lab. I	180 h	6	R\$ 3.436,28
Tec. Laboratório III	180h	2	R\$ 2.481,33
Total		9	

Hospital Municipal Pimentas Bonsucesso (HMPB)			
CARGOS	CARGA HORARIA	QTD	SALÁRIO BASE
Supervisão	220 h	1	R\$ 6.180,66
Analista de Lab. I	180 h	7	R\$ 3.436,28
Tec. Laboratório III	180h	5	R\$ 2.481,33
Aux. Lab. Triagem	180 h	6	R\$ 1.393,50
Aux. Serviços Gerais	180h	1	R\$ 1.341,82
Enfermeiro	220h	1	R\$ 3.477,90
Biologo Assist. I	180h	1	R\$ 3.662,97
Biomédico Analist. II	180h	1	R\$ 5.412,56
Total		23	

Casa de Coleta Especial I			
CARGOS	CARGA HORARIA	QTD	SALÁRIO BASE
Supervisão	220 h	1	R\$ 6.180,66
Vigilante	180h	3	R\$ 1.884,56
Aprendiz	150h	2	R\$ 1.027,22
Aux. Serviços Gerais	220h	1	R\$ 1.640,00
Enfermeiro	220h	1	R\$ 3.477,90
Recepcionista I	220h	1	R\$ 1.640,00
Recepcionista I	150h	2	R\$ 1.443,70
Técnico de Laboratório II	150h	1	R\$ 2.137,75
Aux. de Laboratório I	220h	1	R\$ 2.361,70
Aux. de Laboratório I	180h	2	R\$ 1.932,26
Aux. de Laboratório I	150h	1	R\$ 1.610,22
Aux. de Lab. Triagem	200h	1	R\$ 1.490,91
Total		17	

Casa de Coleta Especial II			
CARGOS	CARGA HORARIA	QTD	SALÁRIO BASE
Vigilante	180h	3	R\$ 1.884,56
Aux. Serviços Gerais	220h	1	R\$ 1.640,00
Enfermeiro	220h	1	R\$ 3.477,90
Recepcionista I	220h	1	R\$ 1.640,00
Recepcionista I	150h	2	R\$ 1.443,70
Técnico de Laboratório II	150h	1	R\$ 2.137,75
Aux. de Laboratório I	220h	1	R\$ 2.361,70
Aux. de Laboratório I	180h	2	R\$ 1.932,26
Aux. de Laboratório I	150h	1	R\$ 1.610,22
Aux. de Lab. Triagem	200h	1	R\$ 1.490,91
Total		14	

Todos os funcionários relacionados nos quadros acima serão contratados com regime CLT.

Os Protocolos e rotinas operacionais estão descritos nos **Manuais Operacionais das unidades, ANEXO XIII.**

As metas a serem atingidas pelas áreas técnicas são aquelas constantes do **ANEXO XVIII**, bem como as metas determinadas no Edital em seu ANEXO TÉCNICO I – PLANO DE TRABALHO.

Os Protocolos técnicos-operacionais, assim como, as rotinas por tipo de exame estão demonstradas no **ANEXO II – Fluxograma de processamento de exames.**

As Instruções para o funcionamento do acolhimento com especificação de estrutura, normas e rotinas definidas, as áreas de abrangência, horário e equipe mínima, assim como, as Normas para o funcionamento do Serviço de Administração Geral com as mesmas especificações já foram abordadas anteriormente no trecho que trata sobre a **organização dos serviços administrativos, financeiros e gerais.**

A Instrução normativa para a realização dos procedimentos de aquisição de insumos/reagentes, materiais e na contratação de terceiros na execução de serviços, bem como o manual para padronização dos mesmos podem ser encontrados no **ANEXO X – Política de Gestão de Suprimentos.**

Os serviços de limpeza e vigilância serão de responsabilidade da secretaria municipal de saúde. A limpeza concorrente dos mobiliários dos laboratórios é realizada por profissional do quadro da AFIP. (**ANEXO XXVIII – POP Limpeza e organização nas áreas críticas, semicríticas e não críticas**).

Como contribuição no aprimoramento dos alunos recém-formados nas áreas de Análises Clínicas e Pesquisa a AFIP firma Convênio de Cooperação Técnica com Entidades de Ensino para desenvolvimento de estágios curriculares, treinamentos e residências, conforme **ANEXO XXIX – Procedimentos com referência ao Programa de Estágios**

As atividades de Educação Permanente em Saúde com vista à capacitação das equipes interdisciplinares do CAC Guarulhos são realizadas através da plataforma institucional denominada “Instituto AFIP de Desenvolvimento”, onde são disponibilizados cursos/treinamentos, visando a capacitação e reciclagem dos colaboradores.

Nesta plataforma são realizados cursos/treinamentos obrigatórios, com periodicidade anual, assim como, são disponibilizados diversos materiais de livre acesso (direcionados ao perfil de cargo que o colaborador ocupa na empresa).

ANEXO XXX – Termo de Referência ao Instituto AFIP de Desenvolvimento.

A Definição da Política de Segurança do Trabalho e Prevenção de Acidentes está no **ANEXO XXXI – Política de Segurança no Trabalho**. A AFIP possui Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, estabelecida de acordo com a legislação vigente, e tendo como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

As normas para seleção de pessoal estão descritas no **ANEXO XI – Política de Recursos Humanos**.

Os registros e controles de pessoal podem ser observados no **ANEXO XXXII - Modelos de Escala de Pessoal**.

O **Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Área de Saúde (CEBAS)** ou qualquer outro certificado que demonstre a imunidade ou redução dos tributos - **ANEXO XXXIII – Certificado CEBAS**

O **Plano de compensação com base na imunidade ou redução de impostos** em prol da administração da pública nos serviços de saúde, são demonstrados no **ANEXO XXXIV – Apresentação DOM**

Certificado de acreditação da Qualidade reconhecido (Ex: ONA, ISO)

ANEXO XXXV – Certificados de Qualidade

Observação: Nos anexos (POP, instruções, normas, processos etc.) podem ser identificados documentos cuja vigência encontra-se expirada. Informamos que os mesmos se encontram em processo de atualização pela instituição.

4. PROPOSTA DE ATIVIDADE ASSISTENCIAL

VOLUME DE ATIVIDADES CONTRATADAS PARA O CENTRO DE ANÁLISES CLÍNICAS – CAC

ANEXO XXXVI – Quantidades e valores estimados do Centro de Análises Clínicas

ESTIMATIVA DE ATIVIDADE ASSISTENCIAL - PRODUÇÃO DE EXAMES MENSAL

ANEXO XXXVII – Estimativa de Produção Mensal

Obs.: Os volumes acima descritos foram estimados pela contratante de acordo com a série histórica com maior tamanho amostral. Sempre que a demanda superar ou for muito inferior ao volume planejado, a contratante irá revisar as metas físicas e financeiras.

PLANILHA DE CUSTOS/DESPESAS MENSAIS

ANEXO XXXVIII – Custos e Despesas Mensais

PLANILHA DE DIMENSIONAMENTO DE PESSOAL

ANEXO XXXIX – Dimensionamento de Pessoal

Andre Barutti Pacheco
Procurador:
RG: 25.286.475-x
CPF: 251.244.978.58
(11) 99102-5794
Andre.pacheco@afip.com.br

ANEXO I – MANUAL DE COLETA

ANEXO II – FLUXOGRAMA DE PROCESSAMENTO DE EXAMES

ANEXO III – FLUXOGRAMA PARA LIBERAÇÃO DE LAUDOS

ANEXO IV - PASSO A PASSO PARA VISUALIZAÇÃO DE RESULTADO VIA WEB

ANEXO V - MANUAL DE TRANSPORTE E ACOLHIMENTO DAS AMOSTRAS DESTINADAS À AFIP

ANEXO VI - POP TRANSPORTE EXTERNO DE AMOSTRAS

ANEXO VII - POP DESINFECÇÃO DE CAIXAS E VEÍCULOS DE TRANSPORTE DE MATERIAL

ANEXO VIII - FLUXO PARA REGISTROS E DOCUMENTOS

ANEXO IX - PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SAÚDE – PGRS

ANEXO X - POLÍTICA DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS

ANEXO XI - POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO XII - REGIMENTO INTERNO CAC GUARULHOS

ANEXO XIII - MANUAIS OPERACIONAIS DAS UNIDADES

ANEXO XIV - POP EXAMES ANATOMOPATOLÓGICOS E CITOLÓGICOS

ANEXO XV – COMISSÃO DE QUALIDADE

ANEXO XVI – DEMAIS COMISSÕES

ANEXO XVII – MANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

ANEXO XVIII - POP AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

ANEXO XIX - FICHAS TÉCNICAS DOS INDICADORES MONITORADOS

ANEXO XX - POP QUALIDADE INTERNO E EXTERNO

ANEXO XXI - OUTRAS INICIATIVAS NA GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO XXII – ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA

ANEXO XXIII – CV DR. SERGIO TUFIK

ANEXO XXIV – CV DÉBORA RAMADAN

ANEXO XXV - CV TÂNIA NOQUELLI

ANEXO XXVI – INSCRIÇÕES NO CRM E CRBIO

ANEXO XXVII - POP MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS

ANEXO XXVIII - POP LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO NAS ÁREAS CRÍTICAS, SEMICRÍTICAS E NÃO CRÍTICAS

ANEXO XXIX – PROCEDIMENTOS COM REFERÊNCIA AO PROGRAMA DE ESTÁGIOS

ANEXO XXX – TERMO DE REFERÊNCIA AO INSTITUTO AFIP DE DESENVOLVIMENTO

ANEXO XXXI – POLÍTICA DE SEGURANÇA DO TRABALHO

ANEXO XXXII - MODELOS DE ESCALA DE PESSOAL

ANEXO XXXIII – CERTIFICADO CEBAS

ANEXO XXXIV – APRESENTAÇÃO DOM

ANEXO XXXV – CERTIFICADOS DE QUALIDADE

ANEXO XXXVI – QUANTIDADES E VALORES ESTIMADOS DO CENTRO DE ANÁLISES CLÍNICAS

ANEXO XXXVII – ESTIMATIVA DE PRODUÇÃO MENSAL

ANEXO XXXVIII – CUSTOS E DESPESAS MENSAIS

ANEXO XXXIX – DIMENSIONAMENTO DE PESSOAL